



Enquête de satisfaction des locataires

Présentation du 7 février

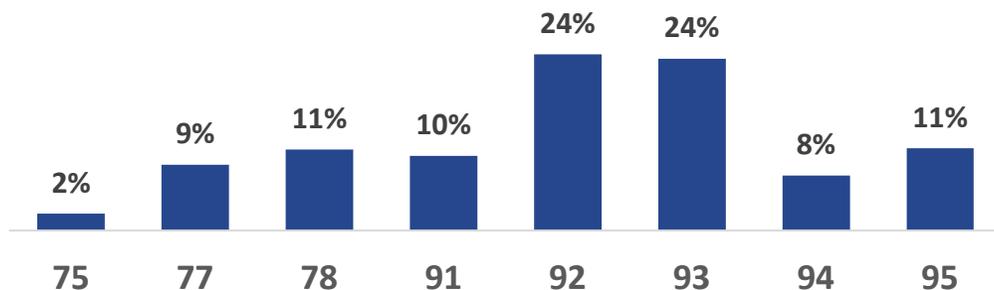
L'enquête triennale AORIF en 2023

30 organismes

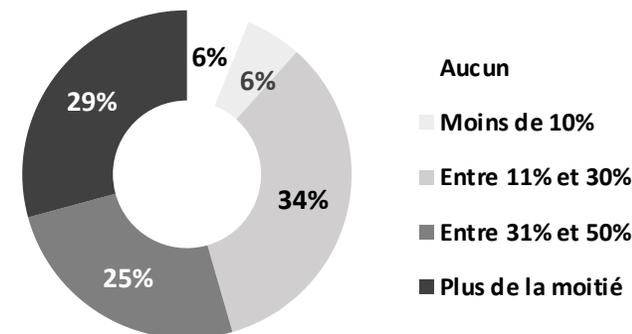
400 000 logements

40 000 locataires interrogés

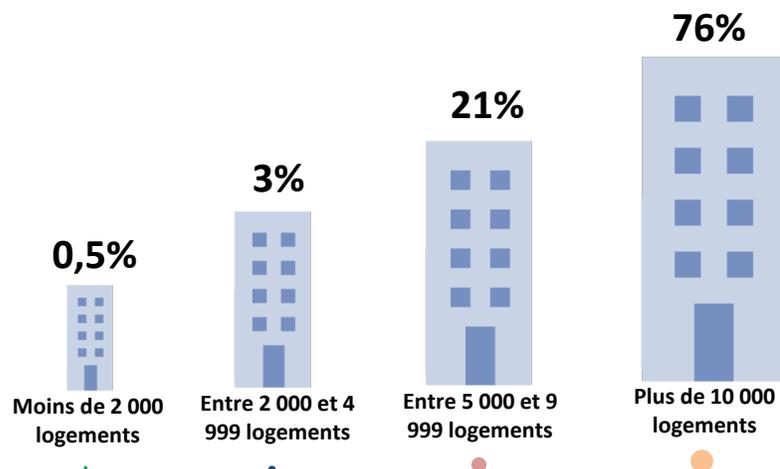
DEPARTEMENT



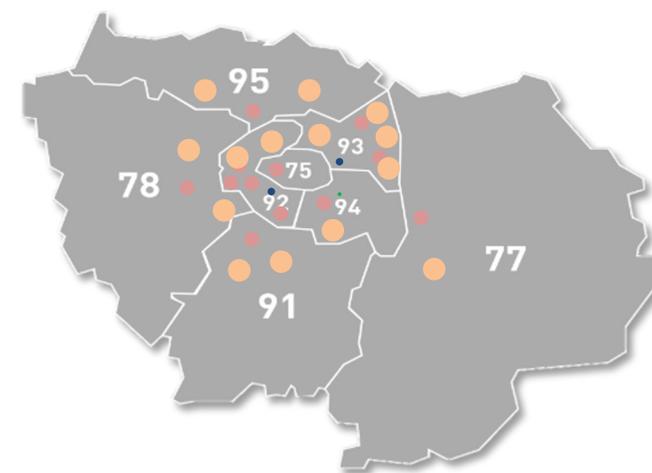
PART DE LOGEMENTS EN QPV



TAILLE DE PATRIMOINE



RÉPARTITION DES ORGANISMES SELON LEUR TAILLE DE PATRIMOINE



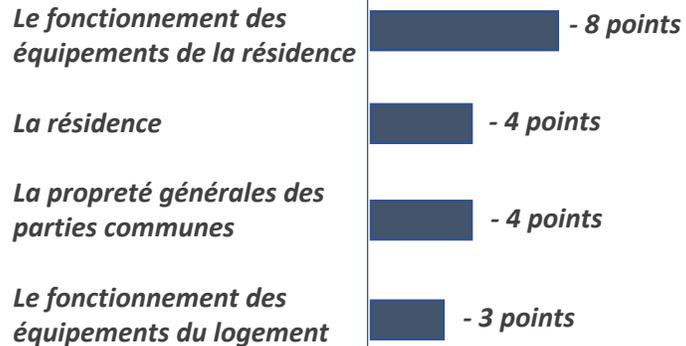
Les principaux enseignements de l'enquête triennale 2023

1

La satisfaction des locataires franciliens est en nette recul par rapport à 2020 ...

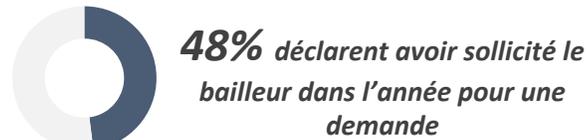
↓ - 4 points de satisfaction globale

... et en particulier sur les critères ci-dessous



2

Des **irritants** qui entraînent mécaniquement une **hausse de la part des locataires** qui sollicitent le bailleur pour **une demande**



↑ + 5 points

Le traitement des demandes reste un **enjeu important**

- ↳ 1 locataire sur 3 estiment qu'il est difficile de faire une demande
- ↳ 45% des locataires déclarent ne pas avoir obtenu de réponse suite à cette demande
- ↳ Au final, un niveau de satisfaction faible quant au traitement de la demande 39% (-8 points) ↓

3

Des **fondamentaux** qui restent cependant maîtrisés

- ↳ 3 locataires sur 4 sont satisfaits de leur **logement**
- ↳ Les **conditions d'entrée** dans le logement sont satisfaisantes pour près de 9 locataires sur 10
- ↳ **L'information transmise** est satisfaisante pour 8 locataires sur 10

Un contexte 2023 compliqué pour les français en lien avec **l'habitat et son environnement** :

- Un contexte inflationniste, et une crise énergétique
- Des violences urbaines ciblées en IDF fin juin début juillet

Rappelons qu'en 2020 l'enquête avait été réalisée suite à la crise sanitaire et les confinements, avec une évaluation des locataires « bienveillante » qui saluait les actions mises en place par les organismes pour maintenir le lien dans des conditions détériorées.

La comparaison avec les autres bailleurs : les évolutions mesurées

Évolution des critères de satisfaction entre 2020 et 2023 pour votre organisme

Analyse menée sur les items comparables à l'historique



Critères en progrès

Critères stables

Critères en baisse



1

6

3



AORIF
L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
D'ILE-DE-FRANCE

2

1

7

L'échantillon de répondants

1 100

Locataires interrogés

1 080 en 2020

10%

du Patrimoine

10% en 2020

	Effectif brut	% dans l'échantillon	% échantillon 2020
TYPE DE LOGEMENT			
Collectifs	1070	97%	98%
Individuels	30	3%	2%
ZONAGE			
QPV	580	53%	54%
Hors QPV	520	47%	46%
NOM DES QPV			
PARC	234	40%	41%
PETIT NANTERRE	150	26%	26%
UNIVERSITÉ	116	20%	18%
CHEMIN DE L'ILE	80	14%	15%
ANCIENNETÉ DE LA RÉSIDENCE			
De 1 à 5 ans (2018 - 2022)	36	3%	3%
De 6 à 10 ans (2013-2017)	39	4%	5%
De 11 à 30 ans (1993-2012)	204	19%	20%
Plus de 30 ans (1992 et avant)	821	75%	73%
TAILLE DE LA RÉSIDENCE			
Moins de 50 logements	134	12%	13%
50 à 100 logements	158	14%	13%
101 à 300 logements	285	26%	25%
Plus de 300 logements	523	48%	49%
TERRITOIRE			
Centre	559	51%	11%
Parc	200	18%	13%
Mont Valérien	183	17%	16%
Petit Nanterre	158	14%	15%

	Effectif brut	% dans l'échantillon	% échantillon 2020
ENTRÉE DANS LE LOGEMENT			
Moins de 2 ans (2022-2023)	103	9%	6%
De 2 à 5 ans (2018-2021)	203	18%	18%
De 6 à 10 ans (2013-2017)	222	20%	21%
Plus de 10 ans (2012 et avant)	572	52%	55%
AGE			
25 ans et moins	10	1%	1%
Entre 26-35 ans	115	10%	12%
Entre 36 - 45 ans	204	19%	20%
Entre 46-55 ans	237	22%	23%
Entre 56-65 ans	248	23%	22%
66 ans et plus	286	26%	23%

Satisfaction globale à l'égard du baillieur : NOTE DE CŒUR

Ensemble des locataires

Q1. Globalement, diriez-vous de votre bailleur que vous en êtes ?

Base : 1100

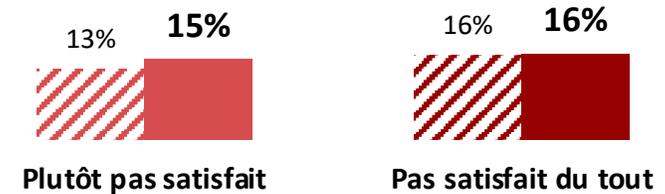
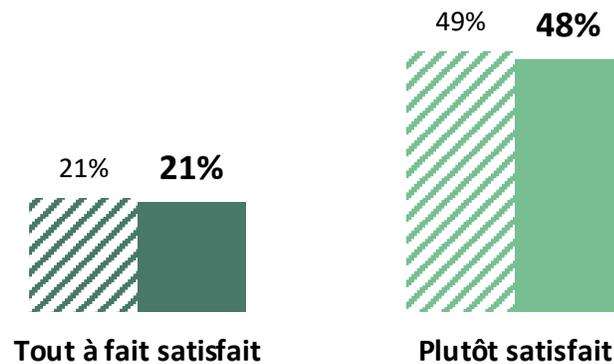


68% Satisfaits

71% en 2020

32% Insatisfaits

29% en 2020



2023 ■
2020 ▨

Satisfaction globale à l'égard du baillieur : NOTE DE TÊTE

Ensemble des locataires

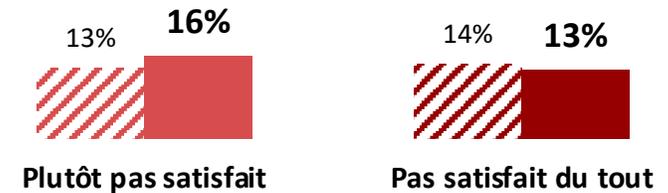
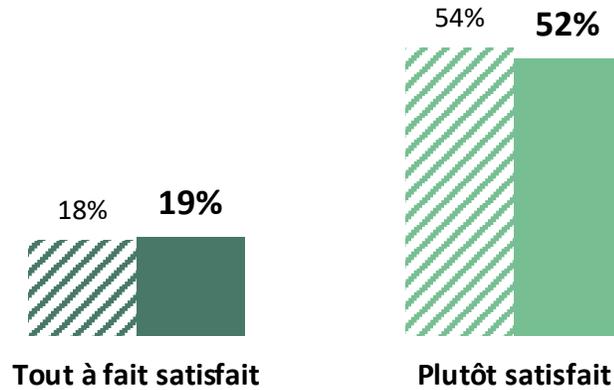
Q30. Globalement, diriez-vous de votre bailleur que vous en êtes ?

Base : 1100



71% Satisfaits
73% en 2020

29% Insatisfaits
27% en 2020



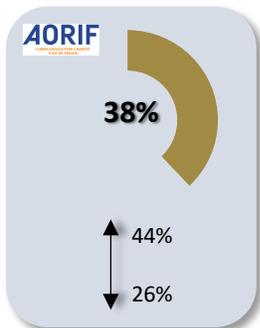
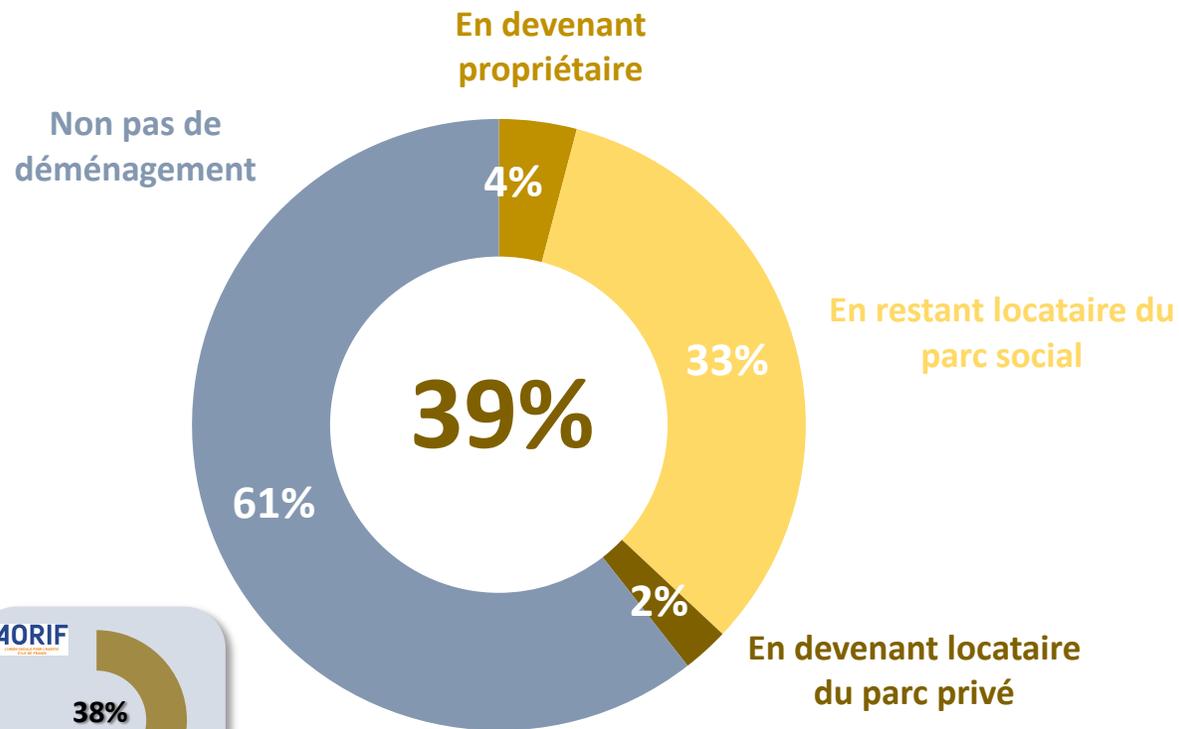
2023 ■
2020 ▨

Situation dans les 2 années à venir

Ensemble des locataires

Q32. Au cours des 2 prochaines années, envisagez-vous de déménager ?

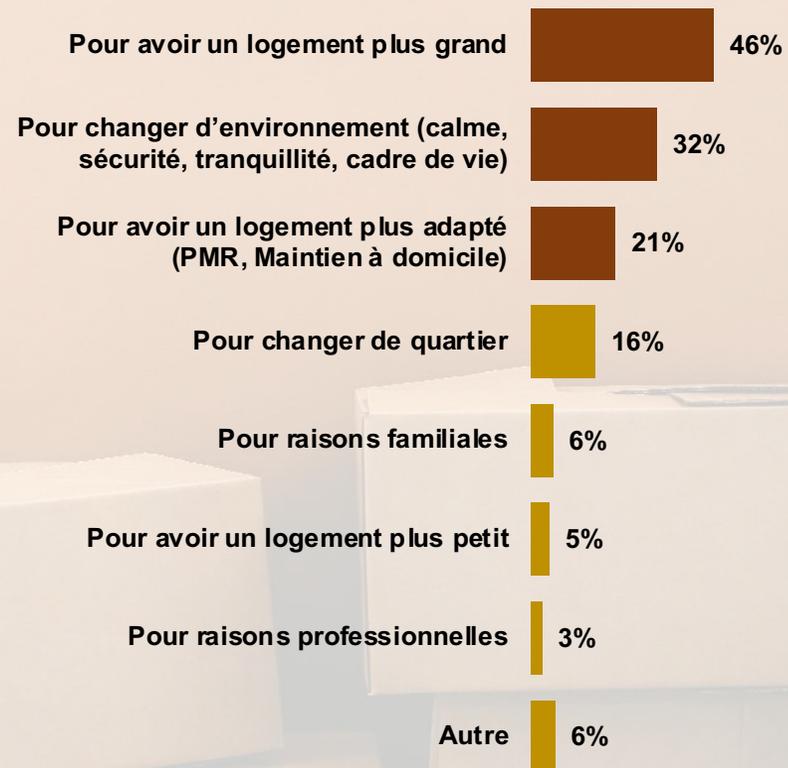
Base : 1100



Locataires qui veulent déménager

Q33. Pour quelles raisons souhaitez-vous déménager ?

Base : 434



La qualité de vie du quartier

Ensemble des locataires

Q2. Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de vie dans votre quartier ?

Base : 1091



Q3. Vous avez déclaré ne pas être satisfait de la qualité de vie dans le quartier, pouvez-vous nous en donner la ou les raisons ? Plusieurs réponses possibles

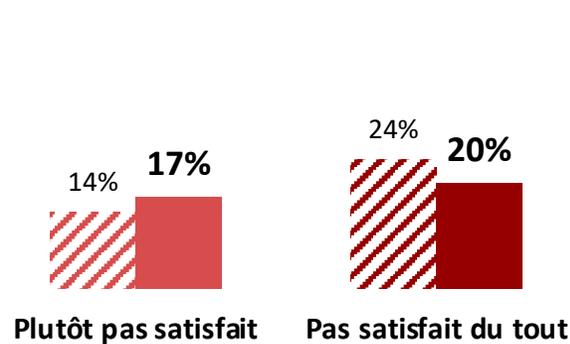
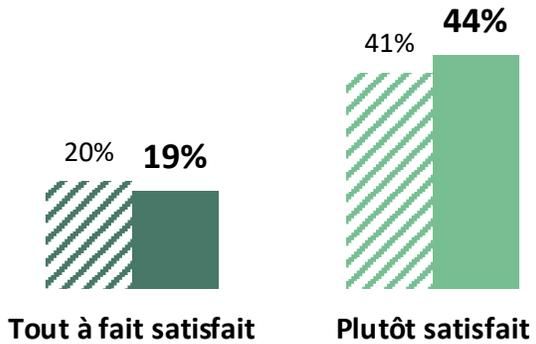
Base : 407

63% Satisfaits

61% en 2020

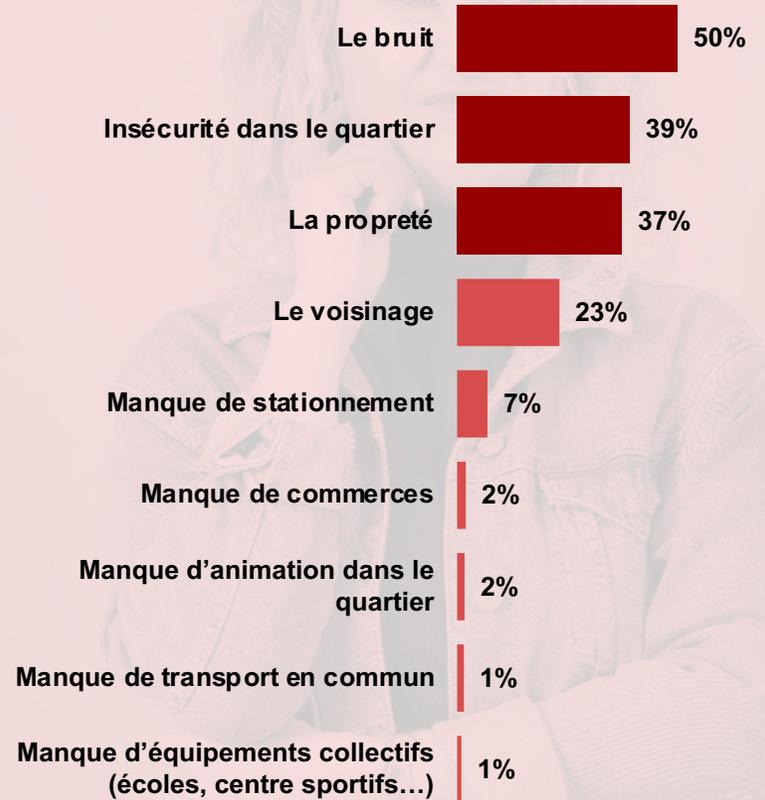
37% Insatisfaits

39% en 2020



2023 ■

2020 ▨



La résidence

Logements collectifs uniquement

Q4. Globalement, êtes-vous satisfait de votre résidence ?

Base : 1067

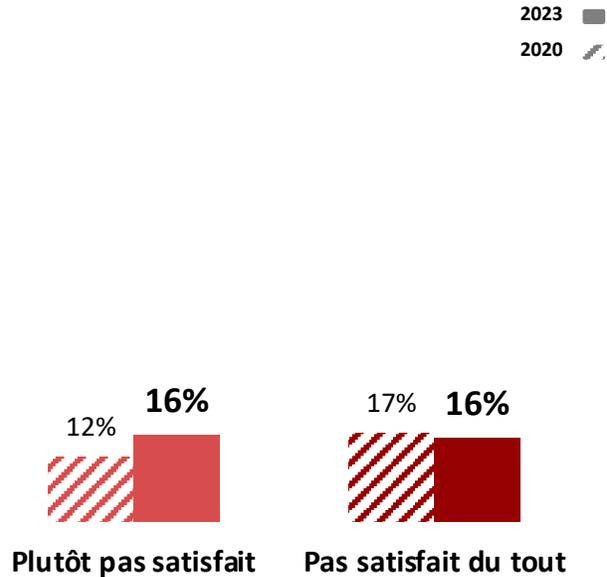
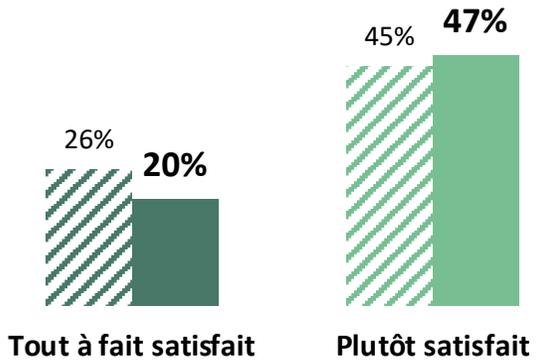


68% Satisfaits

71% en 2020

32% Insatisfaits

29% en 2020



Q5.1 Vous avez déclaré ne pas être satisfait de votre résidence, pouvez-vous nous en donner la ou les raisons ? Plusieurs réponses possibles

Base : 345

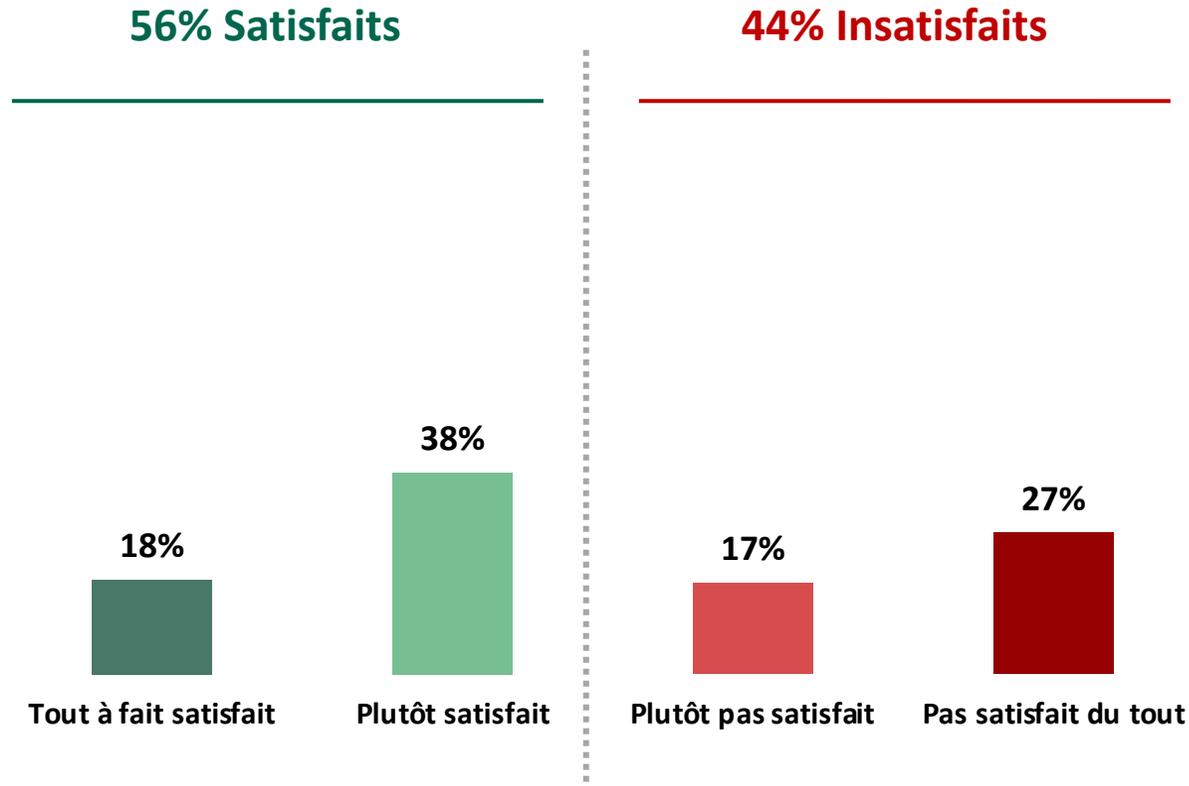


Le stationnement dans la résidence

Logements collectifs uniquement

Q4bis. Quel est votre niveau de satisfaction concernant le stationnement dans votre résidence ?

Base : 922

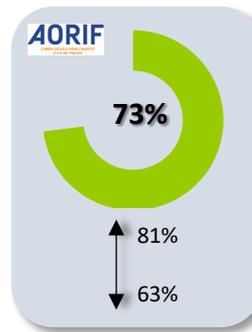


Sécurité et tranquillité

Logements collectifs uniquement

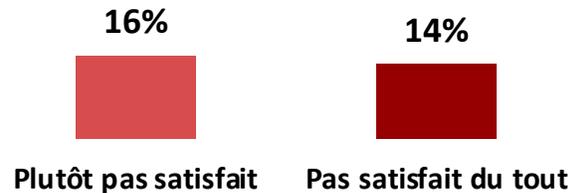
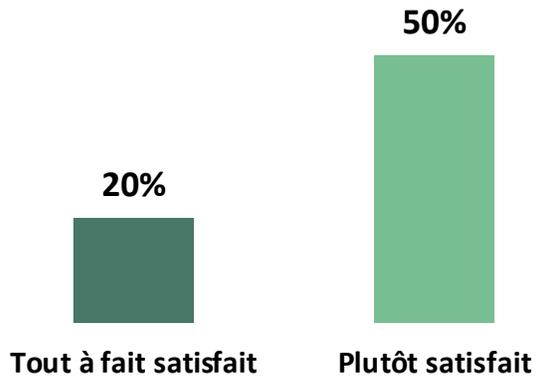
Q5.2. Concernant la sécurité et la tranquillité dans votre résidence et aux abords proches, vous êtes

Base : 1064



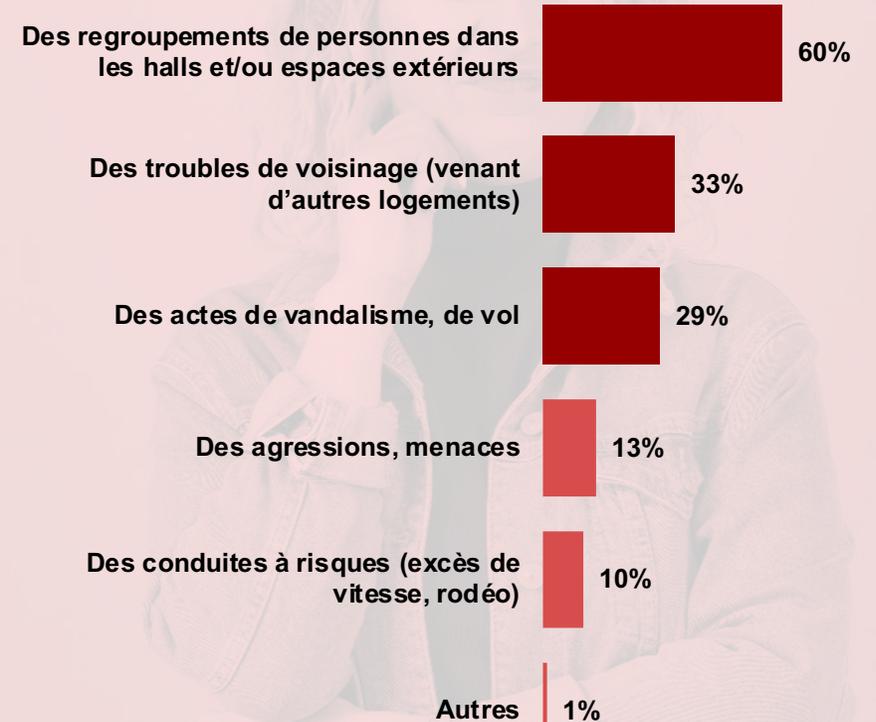
70% Satisfaits

30% Insatisfaits



Q5.3. Pouvez-vous nous en donner la ou les raisons ? Plusieurs réponses possibles

Base : 317



Le fonctionnement des équipements des parties communes

Logements collectifs uniquement

Q6. Globalement, concernant le fonctionnement des équipements présents dans les parties communes de votre résidence, vous êtes...

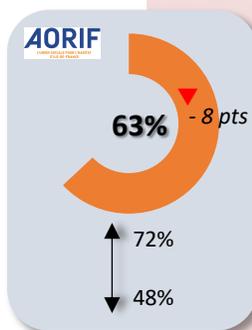
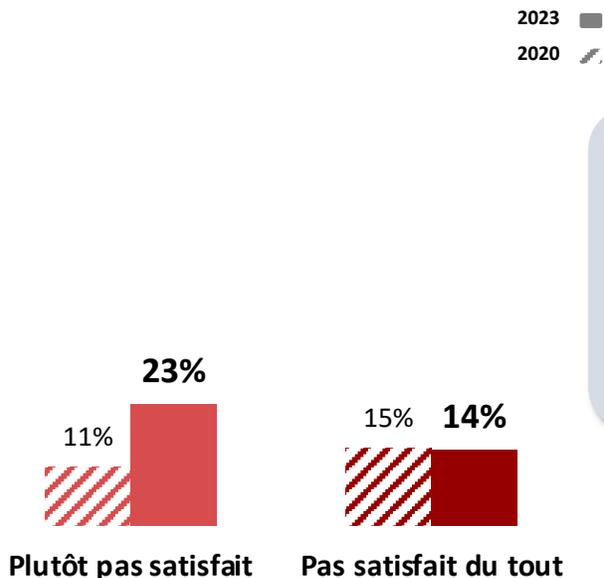
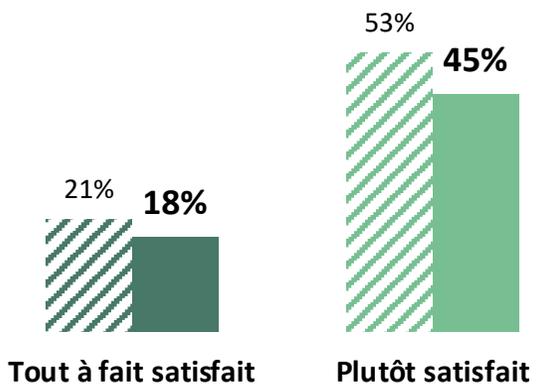
Base : 1064

▼ **63% Satisfaits**

74% en 2020

37% Insatisfaits

26% en 2020



Q7. Vous avez déclaré ne pas être satisfait du fonctionnement des équipements dans les parties communes, pouvez-vous nous en donner la ou les raisons ?

Plusieurs réponses possibles

Base : 396

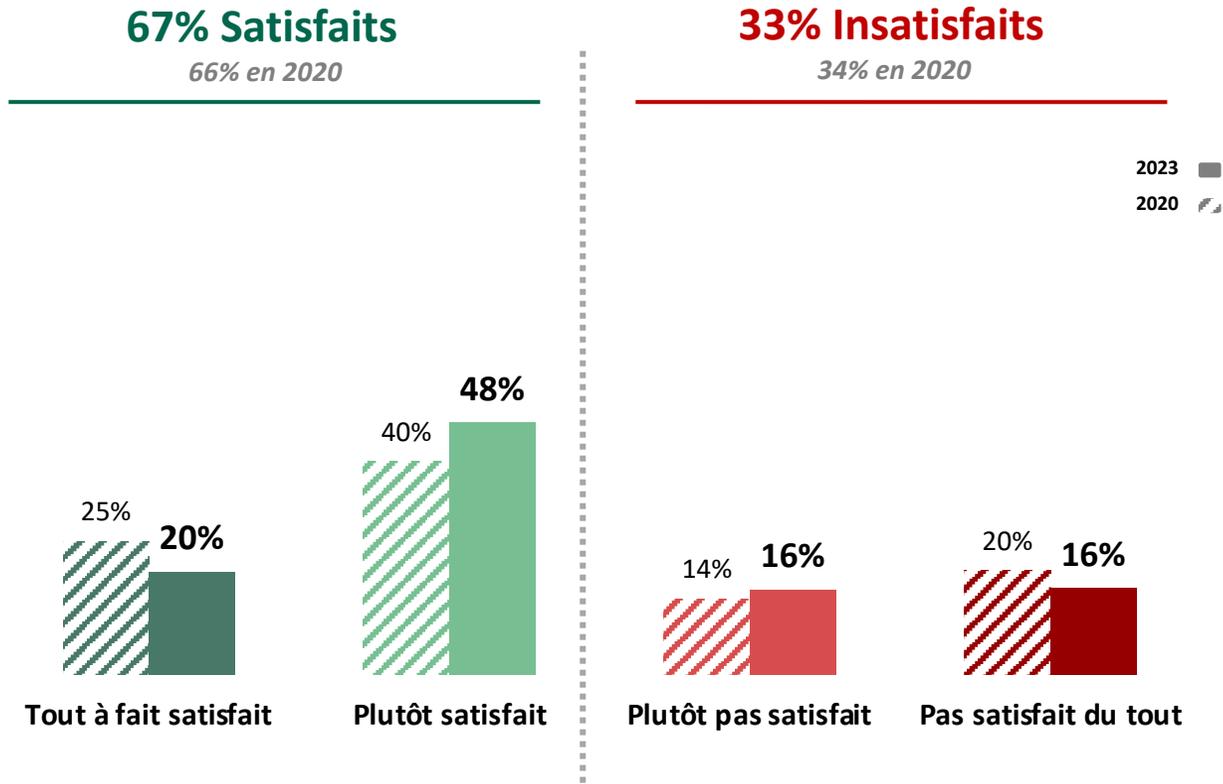
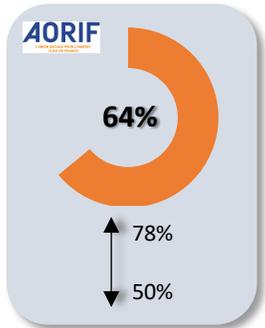


La propreté des espaces extérieurs et abords de la résidence

Logements collectifs uniquement

Q8. Etes-vous satisfait de la propreté des espaces extérieurs et des abords de votre résidence ?

Base : 1068



La propreté générale des parties communes

Logements collectifs uniquement

Q9. Concernant la propreté générale des parties communes (hall, escalier, palier...), diriez-vous que vous êtes globalement ...

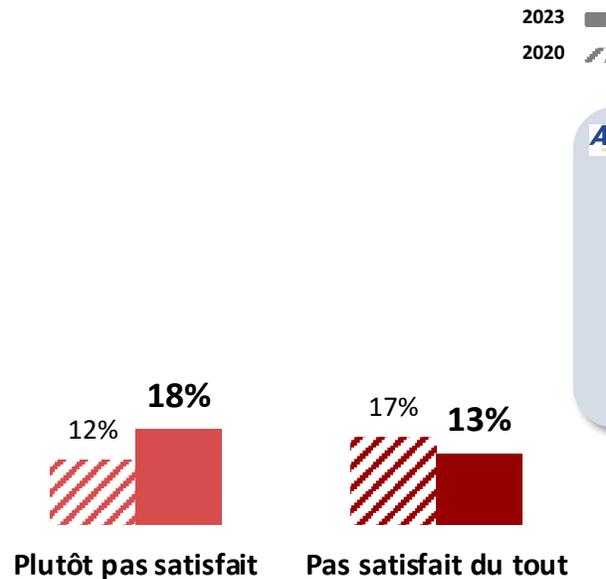
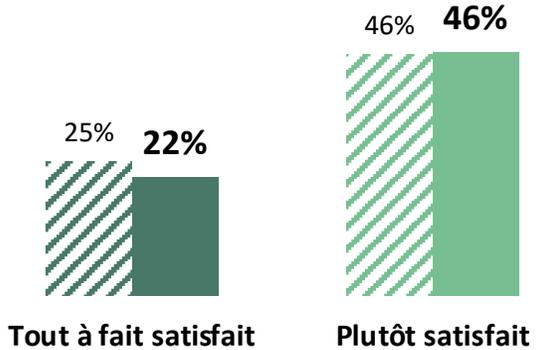
Base : 1065

69% Satisfaits

71% en 2020

31% Insatisfaits

29% en 2020



Q10. Vous avez déclaré ne pas être satisfait de la propreté dans les parties communes, pouvez-vous nous en donner la ou les raisons ? Plusieurs réponses possibles

Base : 335



La gestion des ordures ménagères, tri sélectif et des encombrants

Logements collectifs uniquement

Q11. Concernant la gestion des ordures ménagères, du tri sélectif et des encombrants, diriez-vous que vous êtes globalement ...

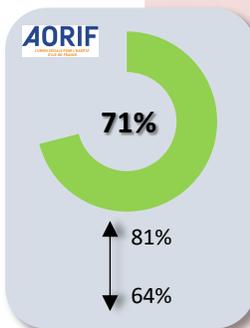
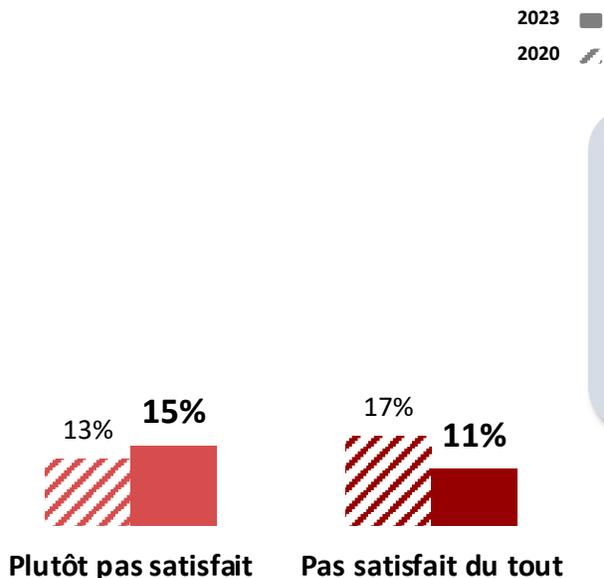
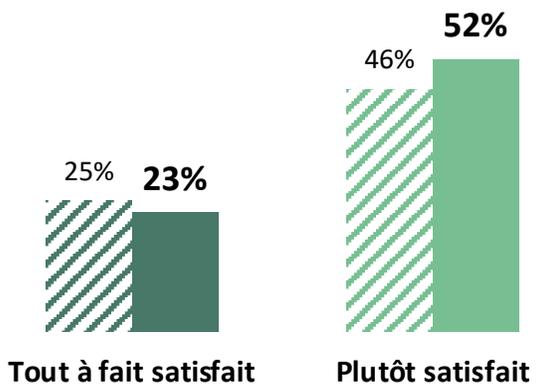
Base : 1056

74% Satisfaits

71% en 2020

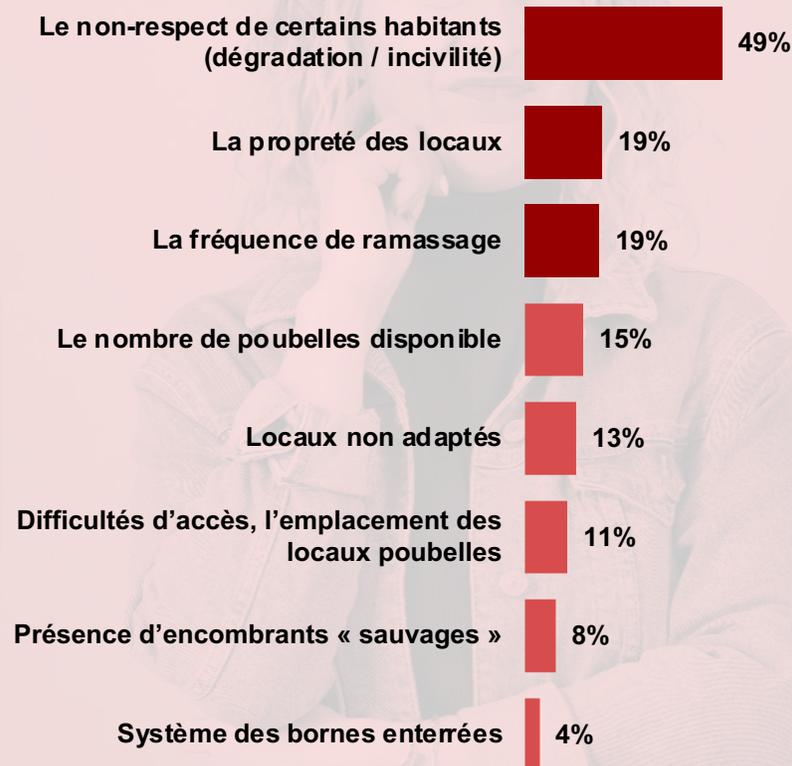
26% Insatisfaits

29% en 2020



Q12. Vous avez déclaré ne pas être satisfait de la gestion des ordures ménagères et des encombrants, pouvez-vous nous en donner la ou les raisons ? Plusieurs réponses possibles

Base : 273



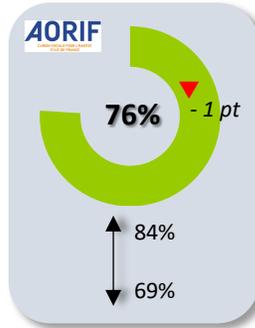
Le logement

Nouveau

Ensemble des locataires

Q13. Concernant votre logement, direz-vous que vous êtes globalement

Base : 1099

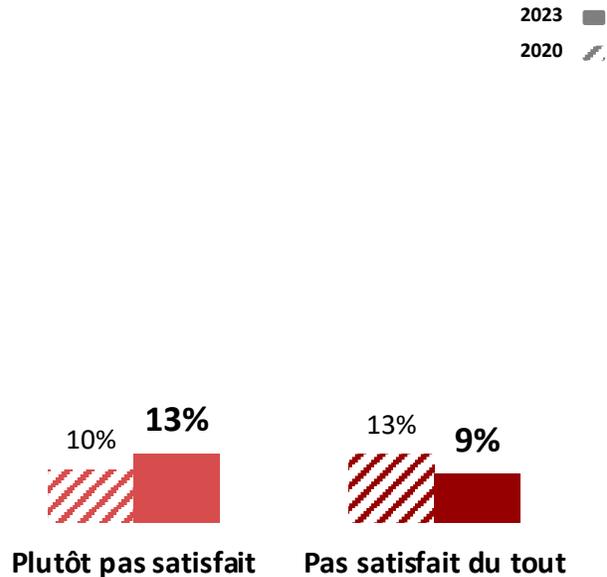
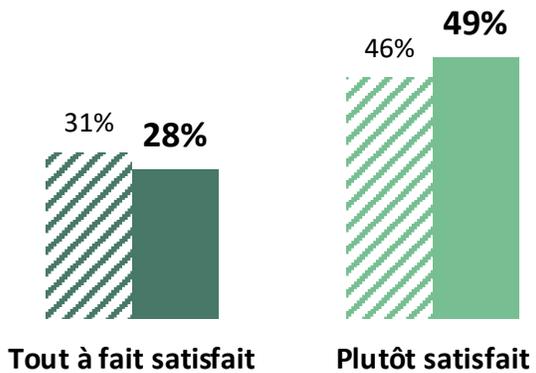


78% Satisfaits

77% en 2020

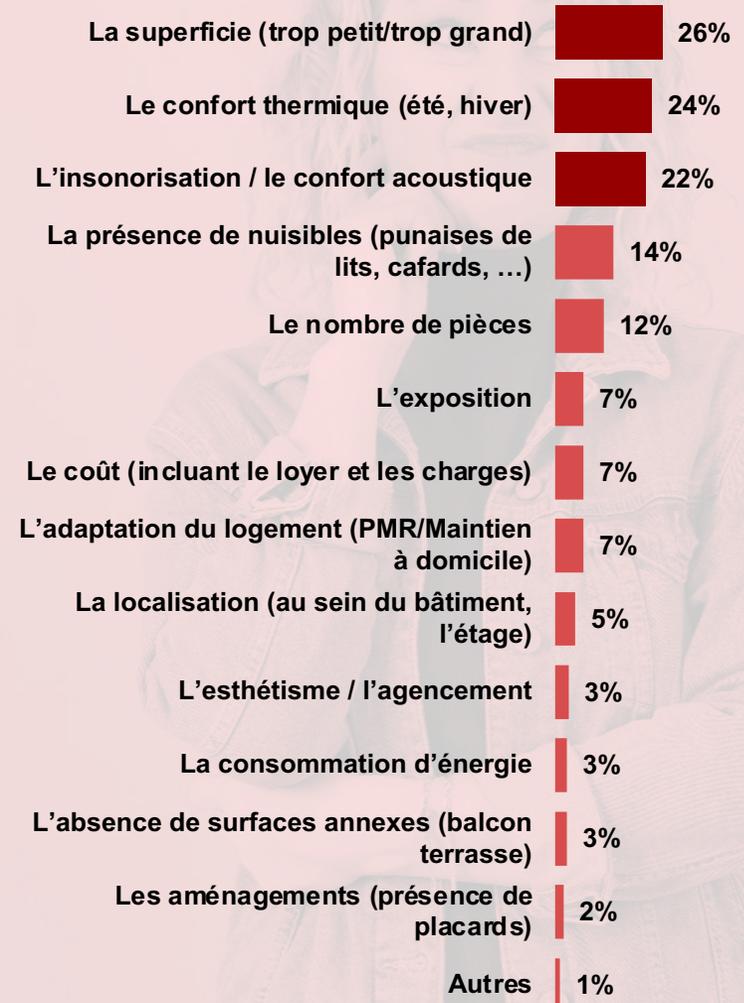
22% Insatisfaits

23% en 2020



Q13.1. Vous avez déclaré ne pas être satisfait de votre logement, pouvez-vous nous préciser les raisons ? Plusieurs réponses possibles

Base : 246



Le fonctionnement des équipements du logement

Ensemble des locataires

Q14. Globalement, concernant le fonctionnement des équipements dans votre logement, diriez-vous que vous êtes...

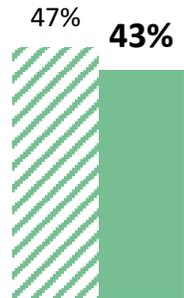
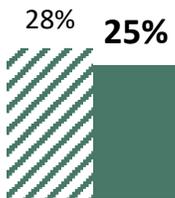
Base : 1098

▼ **68% Satisfaits**

76% en 2020

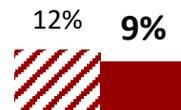
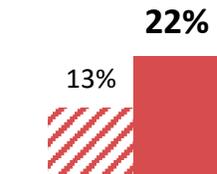
32% Insatisfaits

24% en 2020



Tout à fait satisfait

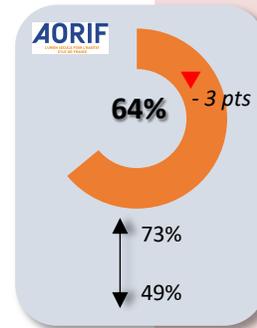
Plutôt satisfait



Plutôt pas satisfait

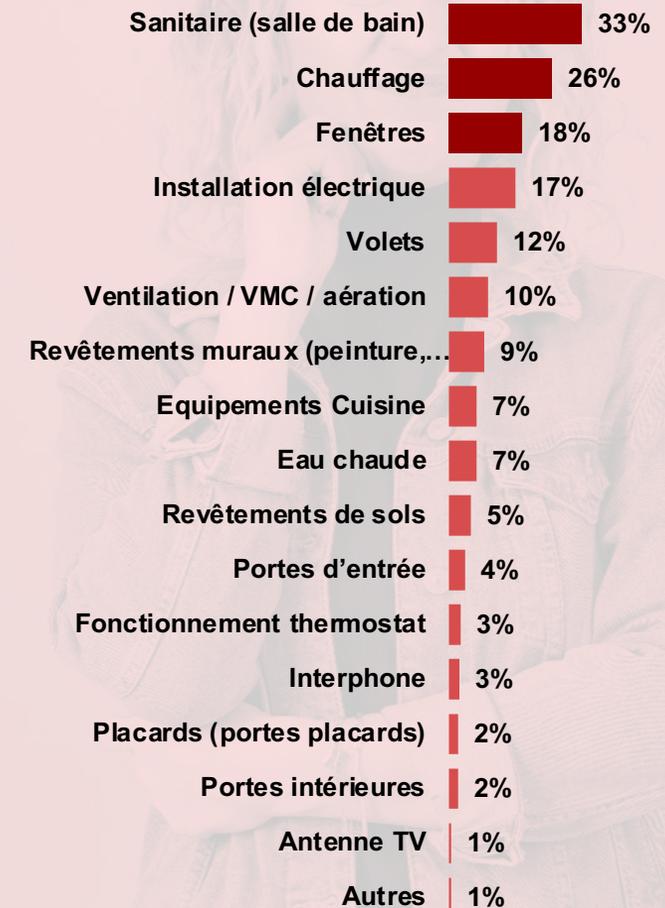
Pas satisfait du tout

2023 ■
2020 ▨



Q15. Vous avez déclaré ne pas être satisfait du fonctionnement des équipements présents dans votre logement, pouvez-vous nous préciser sur quel(s) équipement(s) ? Plusieurs réponses possibles

Base : 348

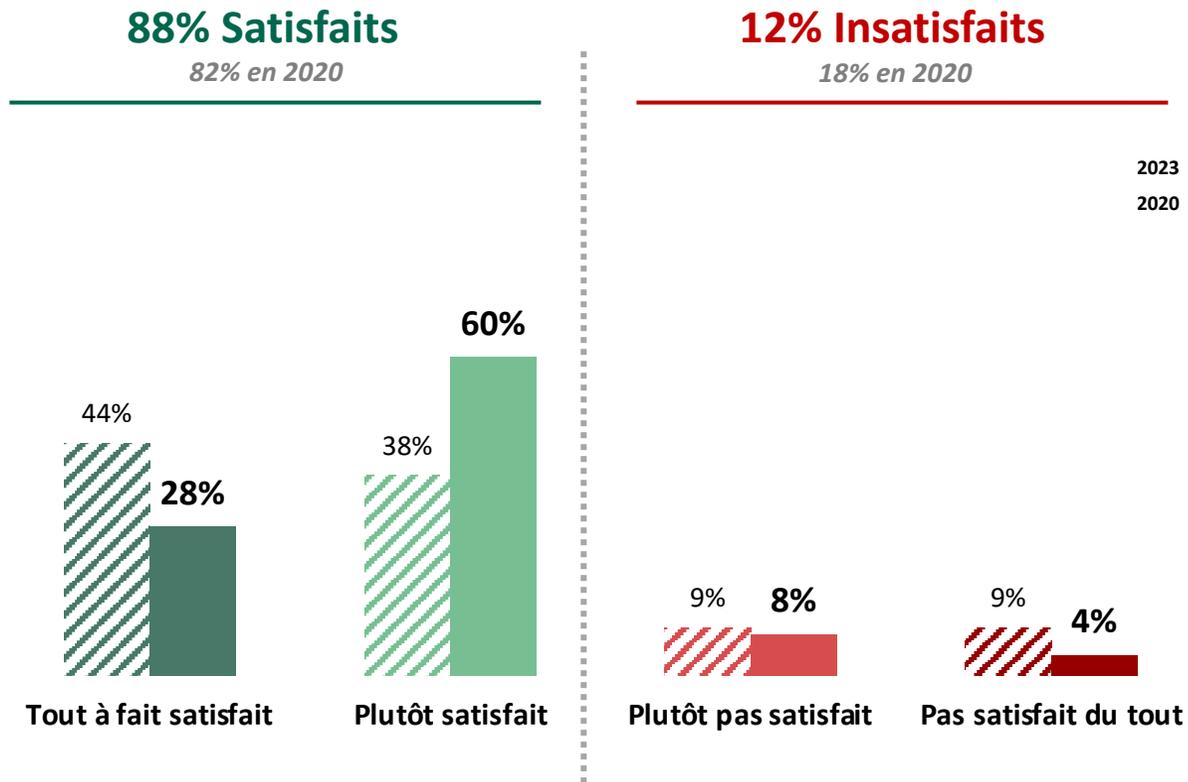


Les conditions d'entrée dans le logement

Locataires arrivés il y a moins de deux ans uniquement

Q35. Globalement quel est votre niveau de satisfaction concernant vos conditions d'entrée dans votre logement (accueil, signature du bail, état des lieux...)?

Base : 103



L'information transmise par le bailleur

Ensemble des locataires

Q16. Vous estimez que l'information, (c'est-à-dire l'affichage dans les halls, le journal des locataires, ou l'information sur le site internet par exemple) transmise par votre bailleur est ... *

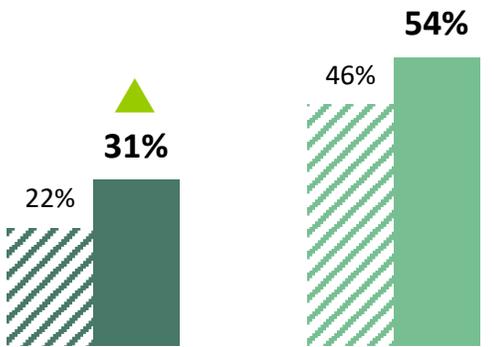
Base : 1048

86% Satisfaits

68% en 2020

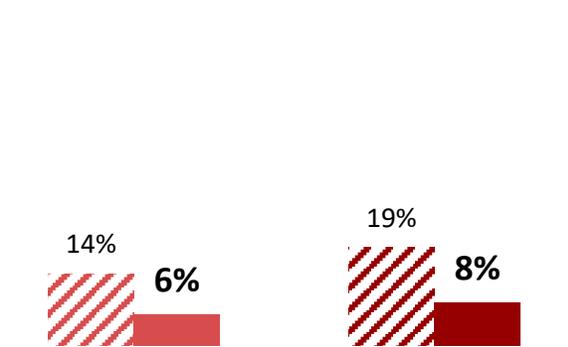
14% Insatisfaits

32% en 2020



Tout à fait satisfait

Plutôt satisfait



Plutôt pas satisfait

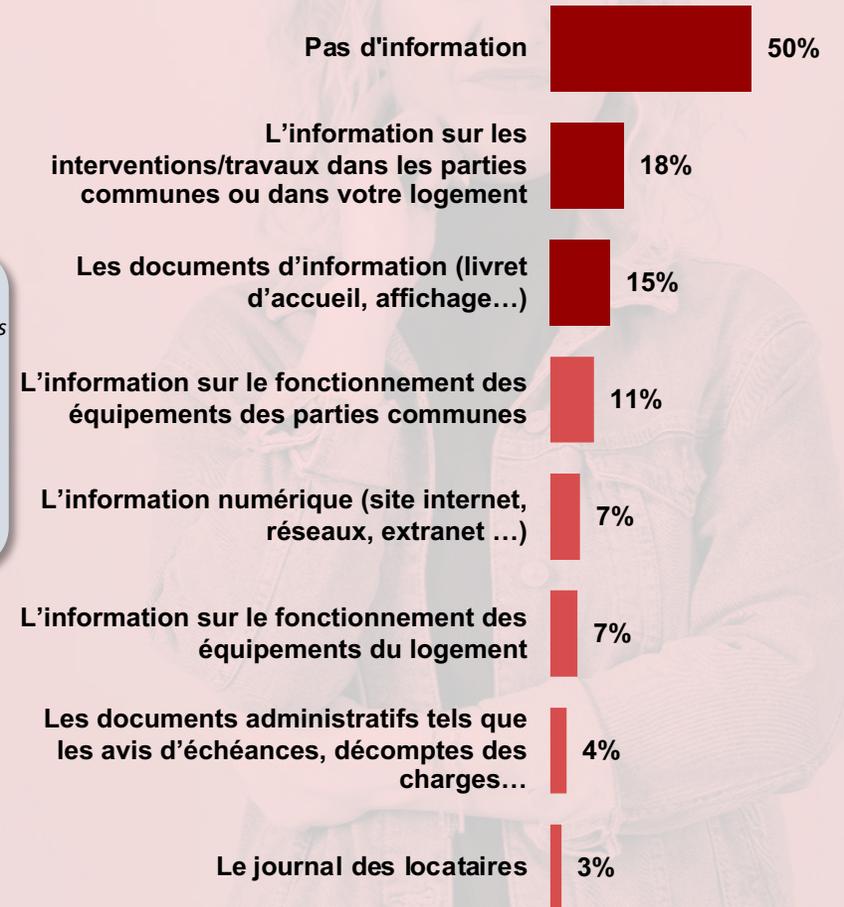
Pas satisfait du tout

2023
2020



Q17. Vous avez déclaré ne pas être satisfait de l'information, pouvez-vous nous indiquer celles qui mériteraient d'être améliorées ? Plusieurs réponses possibles

Base : 148



*En 2020 la question était libellée comme suit : « Vous estimez que l'information et la communication de votre bailleur est ... »

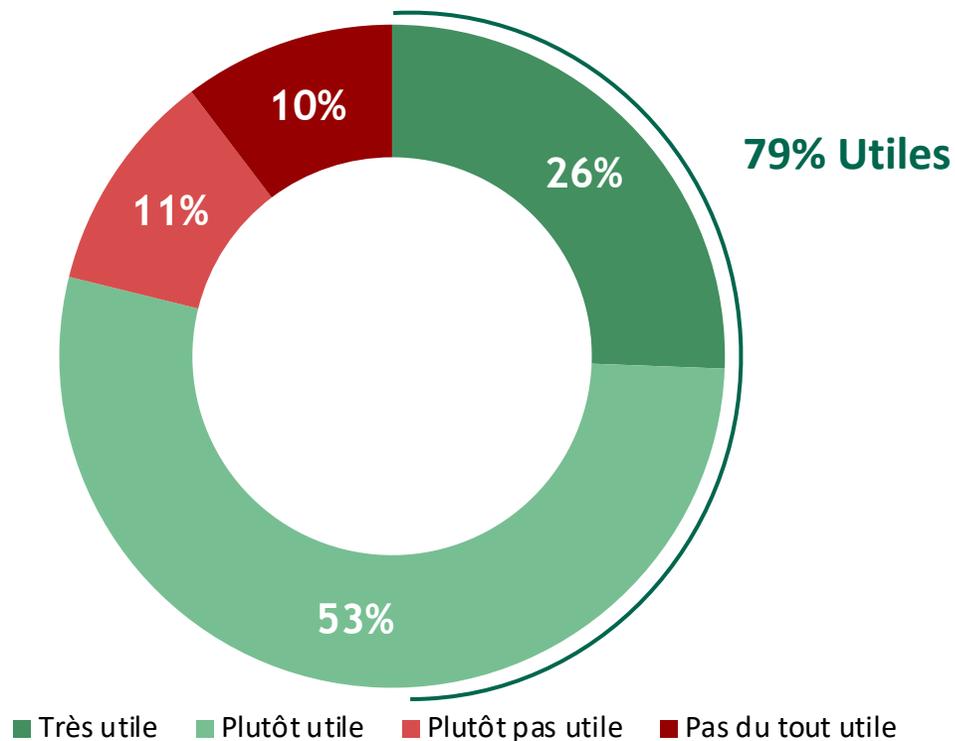
La suppression de la mention « communication » (perçue davantage comme les relations avec le bailleur) entraîne mécaniquement une hausse des résultats. Les évolutions sont donc à apprécier avec prudence.

Les informations envoyées

Ensemble des locataires

Q17bis. Concernant les informations envoyées par votre bailleur (Cité Mage et Cité News, vous direz qu'elles vous sont ?

Base : 922



Editorial :

La crise sanitaire actuelle nous a conduit à communiquer régulièrement, par différentes voies, sur les mesures prises par l'organisme pour poursuivre sa mission auprès des 11 000 locataires de l'Office. Elle nous a aussi amené à imaginer la parution d'un nouveau document inédit, distribué avec l'avis d'échéance, devant nous permettre de nous adresser plus directement à chacune et chacun d'entre vous. Ce « Cité-News » a vocation à vous apporter, en cette période difficile, certaines informations utiles sur le fonctionnement de votre Office. Il ne remplacera pas nos autres moyens de communication, comme les affiches, Cité-Mag' ou le site Internet, et devrait plutôt compléter ce qui existe déjà.

Bonne lecture !

L'Office protège ses locataires...



L'Office a pris part à l'effort national pour que le confinement des personnes puisse s'effectuer dans de bonnes conditions et limiter les risques de diffusion du virus.

Depuis le 18 mars dernier, l'ensemble des accueils du public (siège et antennes) est fermé provisoirement, les loges des gardiens ne sont plus accessibles physiquement ; les aires de jeux pour enfants et les espaces extérieurs sont aussi interdits.

Dans nos halls sont traités chaque jour avec un produit virucide les points de contact des interphones, les interrupteurs électriques, les boîtes aux lettres, les rampes et mains courantes, les tableaux d'ascenseurs, les poignées de portes.

...et assure une continuité de service

Pour autant, l'Office continue de fonctionner et d'assurer le service public du logement. Les gardiens sont présents sur les horaires habituels et demeurent le 1^{er} contact des locataires. Ils répondent au téléphone pour conseiller et orienter, dans la mesure du possible, les appels des locataires.

Les urgences avérées dans les logements continuent à être traitées, en fonction des moyens à notre disposition. Le personnel de service et la régie de quartier poursuivent l'entretien des espaces extérieurs.

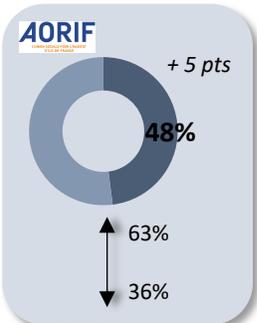
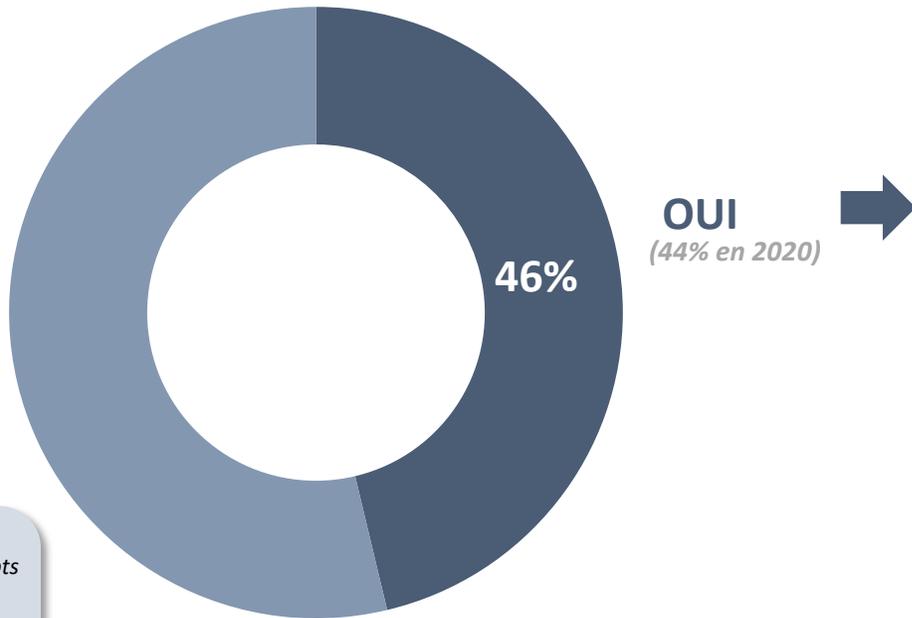
L'Office reste joignable par messagerie à l'adresse siege@ophm-nanterre.fr ou par téléphone au 01.47.25.66.66.

Les demandes réalisées au cours de l'année

Ensemble des locataires

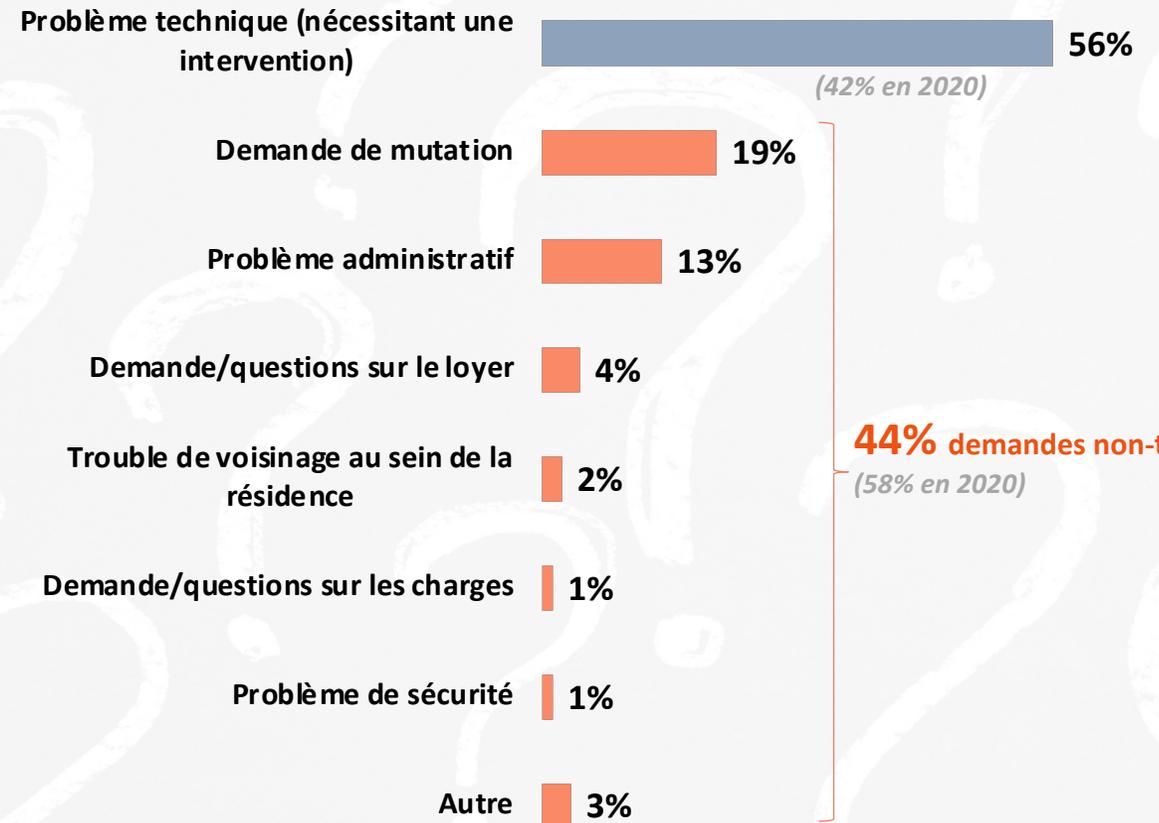
Q20. Avez-vous, au cours des 12 derniers mois, fait une demande auprès de votre bailleur ?

Base : 1100



Q21. Sur quel sujet ?

Base : 505



(42% en 2020)

44% demandes non-techniques
(58% en 2020)

La facilité perçue pour réaliser une demande

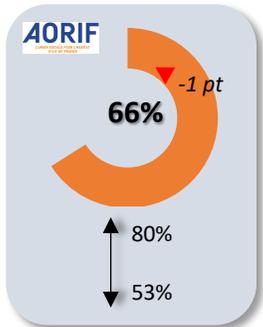
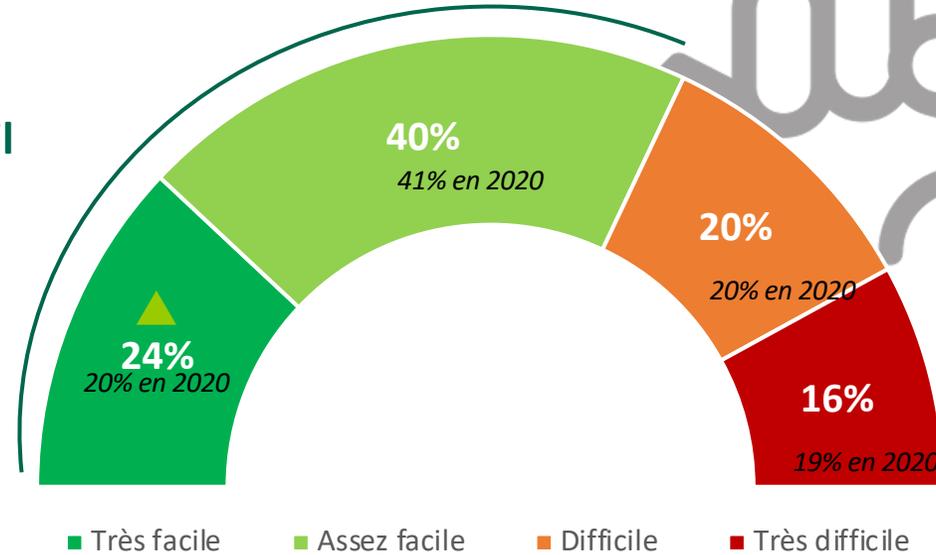
Locataires ayant fait une demande au cours de 12 derniers mois uniquement

Q22. Estimez-vous qu'il est facile de faire vos demandes ?

Base : 503

64% des locataires estiment qu'il est facile de faire une demande

(61% en 2020)



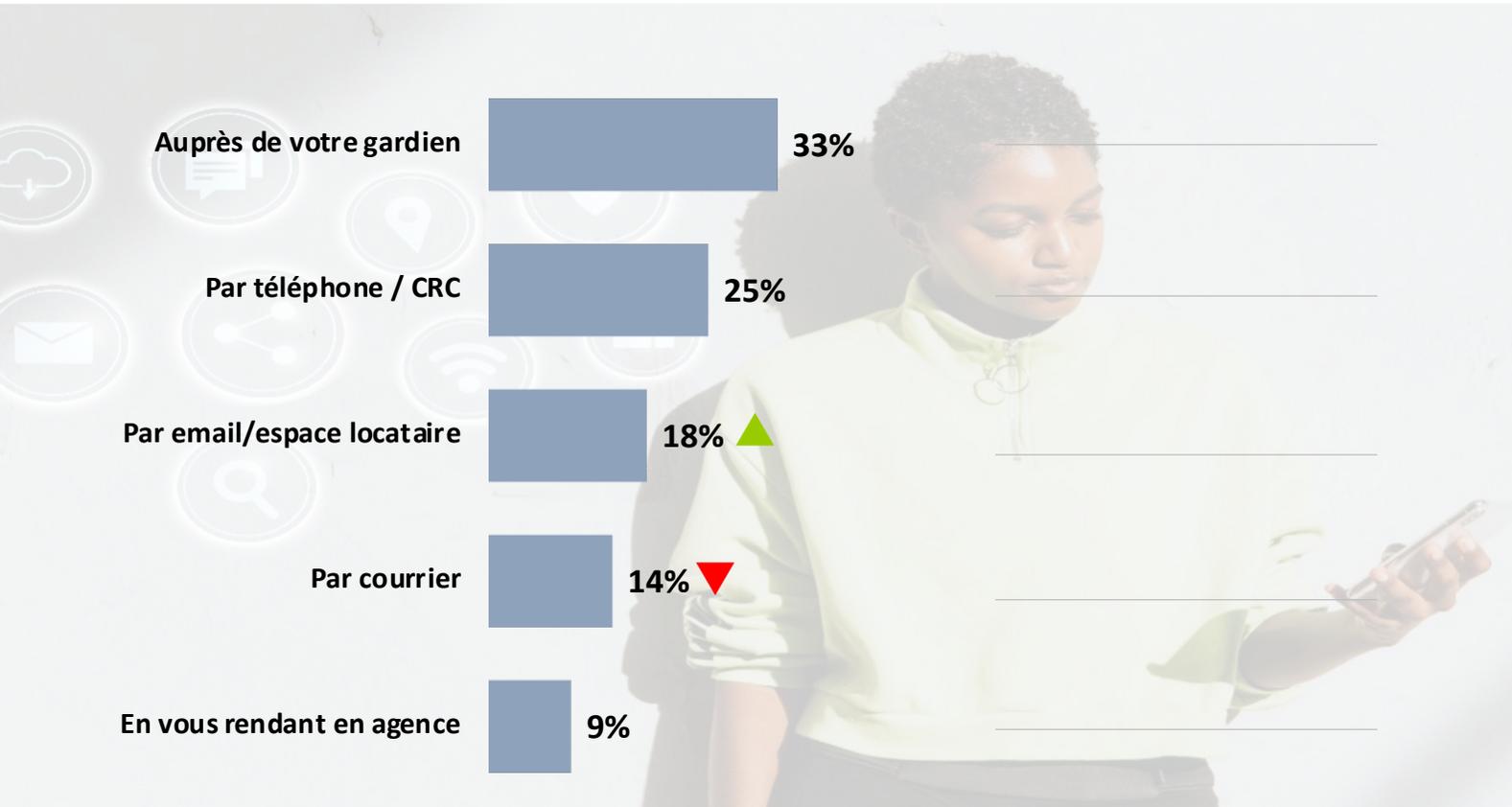
Le moyen utilisé pour formuler la demande

Locataires ayant fait une demande au cours de 12 derniers mois uniquement

Q23. Par quel moyen avez-vous formulé votre demande ?

Une seule réponse possible

Base : 508



Q26. Lors de cette demande, diriez-vous de votre bailleur, qu'il a été ...

A votre écoute
(% Oui)

Réactif
(% Oui)

Tenu informé de l'avancement
(% Oui)

Nouveau

61% en 2020

48% en 2020

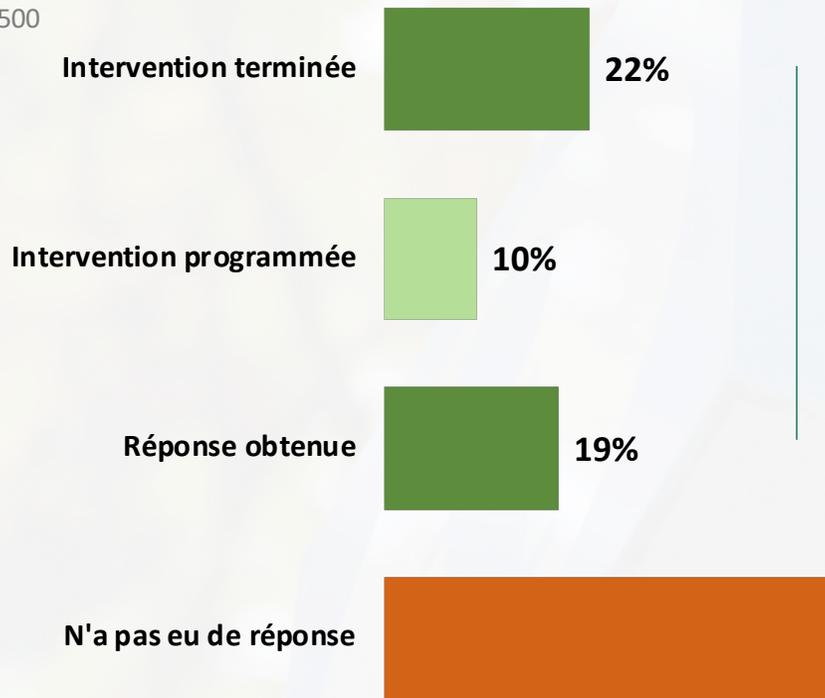
	A votre écoute (% Oui)	Réactif (% Oui)	Tenu informé de l'avancement (% Oui)
	48% ▼	40% ▼	36%
	55%	51%	46%
	46%	37%	33%
	46%	39%	31%
	37%	25%	23%
	51%	38%	38%

Avancement de la demande

Locataires ayant fait une demande au cours de 12 derniers mois uniquement

Q24. Où en est cette demande ?

Base : 500

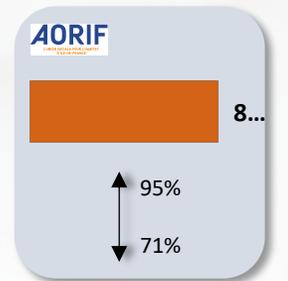
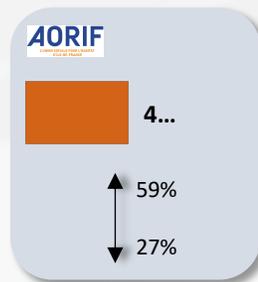
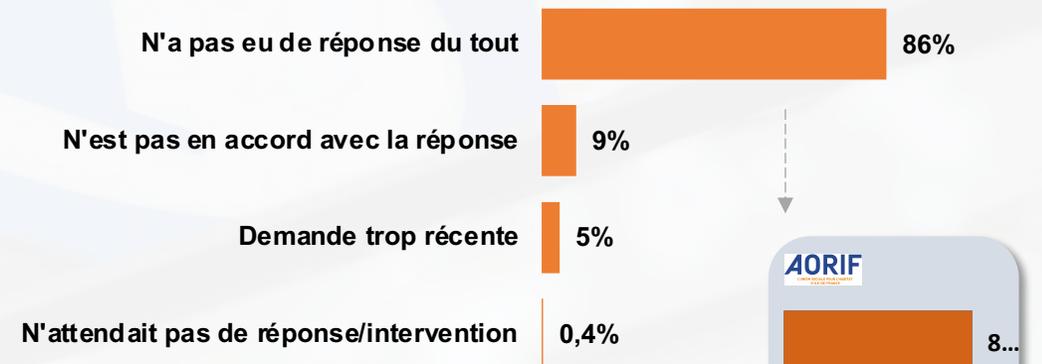


51% demande OK

Locataires n'ayant pas eu de réponse

Q25. Vous n'avez pas eu de réponse, est-ce parce que :

Base : 243

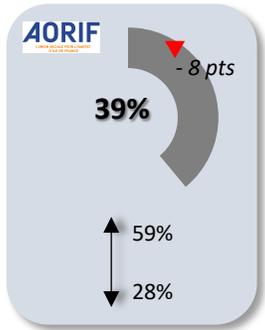


Le traitement des demandes

Locataires ayant fait une demande au cours de 12 derniers mois uniquement

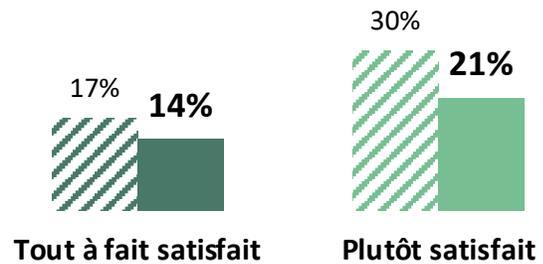
Q27. Globalement comment jugez-vous le traitement de votre demande ?

Base : 501



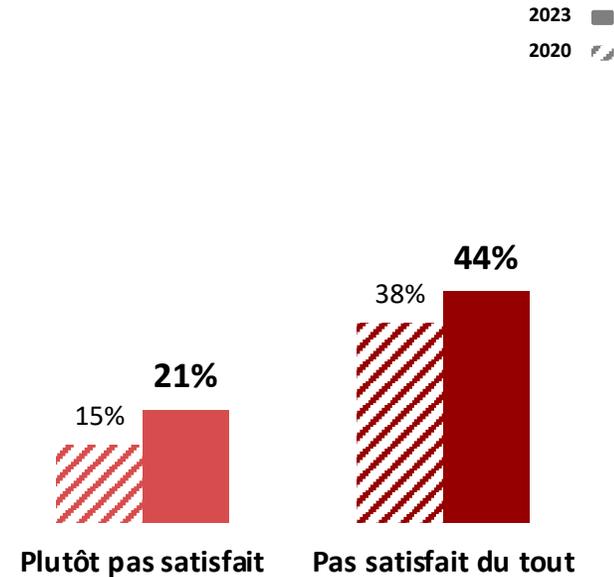
▼ **35% Satisfaits**

48% en 2020



65% Insatisfaits

52% en 2020

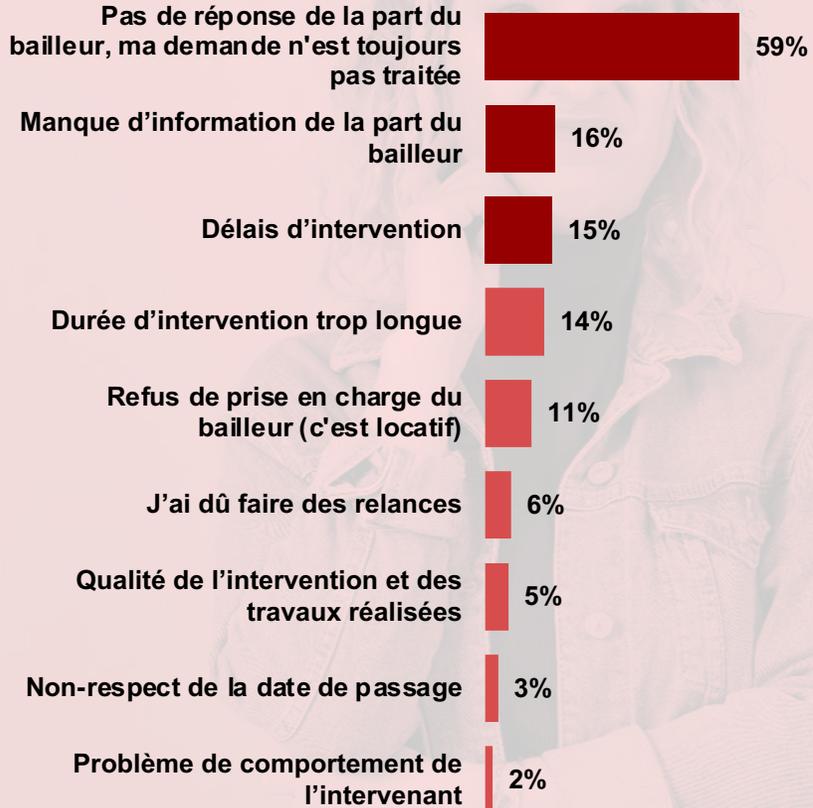


L'insatisfaction sur le traitement des demandes

Si motif = Problème technique

Q28. Vous avez déclaré ne pas être satisfait du traitement de votre demande, pouvez-vous nous en donner la ou les raisons ? Plusieurs réponses possibles

Base : 169



Si motif = Autre que problème technique

Q29. Vous avez déclaré ne pas être satisfait du traitement de votre demande, pouvez-vous nous en donner la ou les raisons ? Plusieurs réponses possibles

Base : 157

